УДК 005.95:364-5
JEL classification: Z 22

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

АНУФРИЕВА В.А.,
обучающийся магистратуры
кафедры менеджмента непроизводственной сферы
ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»,
Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация
E-mail: k_mns@donampa.ru

Аннотация. *В статье рассматривается проблема управления персоналом в учреждениях социального обслуживания. Предложены меры по улучшению имиджа социального обслуживания и управления персоналом.*

Ключевые слова: *социальное обслуживание, управление персоналом, социальная работа, методы управления, система мотивации.*

ANALYSIS OF PERSONNEL MANAGEMENT PROBLEMS IN SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS

ANUFRIEVA V.A.,
Master student of the Department of Non-Production Management
FSBEI HE «Donetsk Academy of Management and Public Administration»,
Donetsk, Donetsk People's Republic, Russian Federation
E-mail: k_mns@donampa.ru

Annotation. *The article examines the problem of personnel management in social service institutions. Measures are proposed to improve the image of social services and personnel management.*

Keywords: *social services, personnel management, social work, management methods, motivation system.*

Постановка проблемы в общем виде. Для российской системы социального обслуживания населения характерна неэффективная организация кадровой работы, которая не соответствует современным теоретическим концепциям, управленческому опыту и актуальным потребностям социальной сферы. С учетом постоянных изменений в обществе, значительно возрастают требования к деятельности учреждений системы социального обслуживания населения, качеству предоставляемых ими социальных услуг, а также уровню

профессионализма и квалификации специалистов данной области. В данной сфере профессиональной деятельности, как и во многих других, возникает проблема при отборе персонала, а именно отсутствие необходимых характеристик специалиста, его компетенций, талантов, навыков, а также его уровня профессиональной подготовки. Эта проблема остается крайне актуальной, поскольку уровень профессионализма работников данной отрасли непосредственно влияет на повышение жизненного уровня малообеспеченных категорий населения.

Актуальность статьи обусловлена тем, что на сегодняшний день управление кадровыми процессами в организации играет важную роль. Управление кадровыми процессами в сфере социальной обслуживания пожилого населения имеет особое значение, так как от его качества зависит качество оказываемых услуг населению. Изучение особенностей управления кадровыми процессами в данной сфере является важным аспектом для улучшения качества услуг.

Целью исследования является анализ проблем управления персоналом в учреждениях социального обслуживания и разработка рекомендаций для их решения.

Изложение материалов основного исследования. Эффективное управление персоналом в сфере социальной работы играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня предоставления социальных услуг и поддержки, а также способствует созданию благоприятной рабочей атмосферы для сотрудников. Управление персоналом в данной области характеризуется определенными особенностями, которые делают его уникальным и отличают от управления персоналом в других отраслях. В табл. 1 перечислены основные особенности управления персоналом в социальной работе [1, с. 55].

Управление персоналом в социальной работе требует особого подхода и учета специфики данной сферы деятельности.

Таблица 1

Особенности управления персоналом в учреждениях социального обслуживания

Особенность	Характеристика
Гуманитарный характер работы	Социальная работа направлена на оказание помощи людям, которые находятся в трудной жизненной ситуации. По этой причине управление персоналом в социальной сфере должно базироваться на гуманистических ценностях и гуманитарных принципах.
Комплексность задач	Сфера социальной работы охватывает собой решение разнообразных задач, которые направлены на то, чтобы помочь людям в различных сферах их деятельности. Социальная работа требует умения управлять персоналом, то есть организовывать работу сотрудников, распределять задачи и ресурсы
Неопределенность и нестандартность ситуаций	Зачастую в социальной работе возникают сложные и нестандартные ситуации, которые требуют принятия решений, основанных на индивидуальном подходе. Чтобы эффективно управлять персоналом в социальной сфере, необходимо применять гибкую систему управления, которая позволит адаптироваться к различным ситуациям
Этические и правовые аспекты	Направленность социальной работы должна быть направлена на соблюдение этических и правовых норм. Руководитель должен стремиться к соблюдению моральных принципов в работе сотрудников, а также следить за соблюдением норм и правил, которые касаются социальной работы
Работа с эмоциональной нагрузкой	Выполнение обязанностей в сфере социальной работы часто сопровождается эмоциональным напряжением из-за необходимости решать сложные и тревожные проблемы людей. Эффективное управление персоналом в сфере социальной работы требует учета данного аспекта и обеспечения поддержки и помощи сотрудникам в исправлении эмоционального напряжения

В настоящее время отсутствует общепринятая система оценки эффективности и качества социальной работы. Это затрудняет управление

данной областью из-за формального контроля и сложности сравнения результатов деятельности различных социальных учреждений и специалистов. Такая ситуация вызвана несколькими факторами:

социальная работа представлена широким спектром помощи, каждая из которых имеет свою специфику и не всегда сравнима между собой (например, материальная поддержка и социально-психологическое сопровождение);

социальная работа включает в себя множество разнообразных форм деятельности, разноплановых задач и методов, которые могут применяться как специалистами, так и учреждениями (например, индивидуальные социально-психологические консультации и организация массовых тематических мероприятий);

социальные работники имеют дело с различными социальными группами, каждая из которых нуждается в индивидуальном подходе и формах помощи (например, социальная поддержка для пожилых и престарелых людей);

социальная работа реализуется на разных уровнях, каждый из которых характеризуется своей спецификой (индивидуальный уровень, групповой, организационно-административный);

сложно точно определить временные рамки для достижения результата (например, изменение отношения человека к своим проблемам и жизни).

В силу описанных обстоятельств разработка эффективной системы оценки социальной работы вызывает ряд трудностей, включая определение адекватных критериев и объективных методов сбора информации, а также распределение полномочий между субъектами оценки результативности [2, с. 89].

Проблемы, связанные с кадровым обеспечением отечественной системы социального обслуживания представлены в табл. 2.

Помимо проблем с разработкой системы оценки эффективности социальной работы, существует проблема отсутствия профильного образования у управленческих структур социальной работы, которые были сформированы в начале 90-х годов, в период отсутствия выпускников высшего и среднего профессионального образования по специальности «Социальная работа».

Таблица 2

Проблемы, связанные с кадровым обеспечением отечественной системы социального обслуживания [3, с. 21]

Проблемы	Суть
Недостаток эффективного персонала для социальных учреждений	Несмотря на то, что система профессионального образования выпускает достаточное количество специалистов, сложность работы и низкий уровень заработной платы отталкивают выпускников от бюджетных учреждений
Проблемы обучения и повышения квалификации специалистов	Руководители не проявляют достаточной заинтересованности в обучении персонала, что приводит к отрыву от процесса и недостаточному поддержанию уровня квалификации
Недостаточная мотивация персонала социальных учреждений	Большинство руководителей не имеет финансовых возможностей для материального стимулирования сотрудников, что демотивирует персонал и вызывает вымывание квалифицированных кадров
Формальный характер аттестации персонала	Процессы аттестации на уровне учреждений не реализуют свою мотивирующую и контрольную функции, оставаясь формальными и лишёнными смысла
Высокая нагрузка, эмоциональное выгорание	Работа в сфере социального обслуживания связана с интенсивной нагрузкой и эмоциональным напряжением. Социальные работники сталкиваются с трудными ситуациями, проблемами и страданиями клиентов, что может привести к эмоциональному выгоранию. Управление персоналом должно учитывать этот фактор и обеспечивать поддержку и ресурсы для эффективной борьбы с эмоциональным стрессом
Сложность координации и сотрудничества	Работа в сфере социального обслуживания требует сотрудничества и координации с другими организациями и специалистами. Однако различные подходы, процедуры и ограничения могут затруднить эти процессы. Управление персоналом должно предусматривать эффективные механизмы сотрудничества и координации, чтобы обеспечить качественное предоставление услуг и достижение поставленных целей

Имидж социальной работы в российском обществе остается негативным и стереотипным, ассоциируясь с «покупкой продуктов для бабушек».

Государственные структуры не проводят целенаправленной работы по формированию положительного имиджа социальной работы в общественном сознании [4, с. 101]. Развитие имиджа социального обслуживания в российском обществе требует комплексного подхода и активной работы на нескольких направлениях. В табл. 3 представлены некоторые возможные способы.

Таблица 3

Комплексный подход к развитию имиджа социального обслуживания

Подходы	Содержание
Пропаганда, информационная работа	Активное привлечение внимания общественности к проблемам престарелых и социальному обслуживанию. Для этого важно проводить информационные кампании, в том числе с использованием средств массовой информации, социальных сетей, мероприятий и мероприятий, направленных на повышение осведомленности и популяризацию социального обслуживания
Работа с молодежью	Важно вовлечение молодежи в деятельность по оказанию помощи престарелым. Различные программы волонтёрской работы, образовательные проекты, встречи, мероприятия могут способствовать формированию уважительного и благожелательного отношения к престарелым людям
Поддержка и развитие служб социального обслуживания	Создание и совершенствование организационных и методических основ работы социальных служб, обеспечение их качественными услугами и поддержкой со стороны государства и общественности
Поддержка и развитие некоммерческих и общественных организаций, занимающихся социальным обслуживанием престарелых	Помощь в организационном, финансовом и информационном плане, создание механизмов для сотрудничества с государственными структурами и бизнесом
Законодательная поддержка	Разработка и принятие законодательных актов, направленных на улучшение условий жизни престарелых людей, обеспечение им социальной защиты и поддержки, а также регулирование деятельности социальных служб
Развитие культуры уважения к старшему поколению	Организация мероприятий, направленных на сохранение и продвижение традиций и ценностей, характерных для старшего поколения, а также на формирование уважительного отношения к ним

Для успешного развития имиджа социального обслуживания престарелых важна скоординированная работа государственных структур, некоммерческих и общественных организаций, бизнеса и общественности [5, с. 63].

Для решения проблемы в области управления персоналом в учреждениях социального обслуживания необходимы следующие шаги:

обучение и развитие персонала: организации в сфере социального обслуживания могут улучшить управление персоналом путем предоставления возможностей для обучения и развития своих сотрудников. Это может включать в себя тренинги, семинары, курсы повышения квалификации и программы стажировок;

разработка и внедрение эффективных систем управления персоналом: организации могут разработать и внедрить системы управления, которые оптимизируют процессы найма, обучения, развития, оценки производительности и вознаграждения сотрудников;

осуществление четкого планирования кадровых ресурсов: организации могут использовать методы планирования кадровых ресурсов, чтобы достичь баланса между количеством и качеством персонала, учитывая потребности в сотрудниках и их навыках;

улучшение коммуникации и управления конфликтами: организации могут развивать навыки коммуникации и управления конфликтами у своих сотрудников, чтобы обеспечить более эффективное взаимодействие между ними;

создание мотивационных программ: организации могут создать мотивационные программы, которые стимулируют сотрудников к достижению поставленных целей и улучшению результатов своей работы;

применение современных методов управления: организации могут внедрить современные методы управления персоналом, такие как аутсорсинг HR функций, использование технологий для автоматизации процессов управления персоналом и др.;

стимулирование развития организационной культуры: организации могут работать над созданием благоприятной организационной культуры, которая будет способствовать улучшению управления персоналом и повышению эффективности работы [6, с. 112].

Выводы. Анализ существующей системы управления персоналом в учреждениях социального обслуживания в России позволяет выявить ряд проблем, затрудняющих эффективное функционирование данных учреждений. Для решения этих проблем необходимо привлекать и обучать квалифицированный персонал, обеспечить справедливую оплату труда, разработать и применять систему мотивации, предоставить возможности для профессионального роста. Только при совместной работе государства, учреждений социального обслуживания и профессионалов сектора можно достичь положительных изменений в данной сфере и улучшить условия для клиентов и персонала.

Список литературы

1. Астахов, Ю. В. Управление персоналом в системе кадрового обеспечения муниципальной службы / Ю. В. Астахов // Теория и практика общественного развития. – 2016. – № 8. – 215 с.

2. Гурков, И. Б. Система управления персоналом на российских фирмах в зеркале международного сравнения / И. Б. Гурков // Мир России. – 2019. – № 3. – 170 с.

3. Кравченко, А. И. Социология управления: Фундаментальный курс / А. И. Кравченко. –Москва, 2015. – 142 с.

4. Месхи, С. В. Управление профессиональной компетентностью в аспекте управления персоналом / С.В. Месхи // Вестник Академии. – 2016. – № 1. – 182 с.

5. Ниренко, Т. С. Управление персоналом социальной службы: проблемы и задачи / Т. С. Ниренко // Отечественный журнал социальной работы. – 2017. – № 2. – 127 с.

6. Шелунцова, А. М. Система управления персоналом в государственном учреждении / А. М. Шелунцова // Молодой ученый. – 2018. – №3. – С. 155.

Научный руководитель:
Кириенко О.Э., канд. экон. наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы
ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»,
Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация